

II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades

Universitat d'Alacant – Universidad de Alicante

Servicio de Información Bibliográfica y Documental (SIBID)

Informe del Comité de Expertos Externos

Ma Carme Gambús Picart – Soledad Carnicer Arribas - Helena Martínez Piñeiro

Enero 2005

ÍNDICE

- 1. Introducción**
 - 1.1 Objetivo del informe**
 - 1.2 Composición del Comité. Justificación**
 - 1.3 Plan de Trabajo. Incidencias**
 - 1.4 Presentación de la estructura del informe**
- 2. Análisis del proceso de evaluación interna**
 - 2.1 Sobre el proceso de autoevaluación**
 - 2.2 Realización del proceso. Recogida de información**
 - 2.3 Participación en la autorreflexión interna**
 - 2.4 Redacción del informe**
 - 2.5 Sobre el contenido del autoinforme**
- 3. Valoración del Comité**
 - 3.1 El Servicio de Información Bibliográfica y Documentación y su integración en el marco de la Institución**
 - 3.2 Procesos y comunicación: organización**
 - 3.3 Recursos**
 - 3.4 Resultados**
- 4. Valoración general**
- 5. Valoración del proceso de evaluación externa**

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La visita del Comité de Evaluación Externa (CEE) para la evaluación del Servicio de Información Bibliográfica y Documental de la Universidad de Alicante, se llevó a cabo los días 25 y 26 de noviembre de 2004, de acuerdo con el calendario previamente acordado con la Unidad Técnica de Calidad y el Vicerrectorado.

1.1. Objetivo del informe

El objetivo del presente informe es ayudar al Servicio de Información Bibliográfica y Documental a articular un conjunto de propuestas de mejora, tanto en el ámbito interno, es decir, de competencia exclusiva del propio servicio, como externas, esto es, que requieran el concurso de los Órganos de Gobierno de la Universidad y de otras unidades y servicios de la misma. Para ello, este comité analizó detalladamente el contenido del autoinforme, realizado por el Comité de Evaluación del Servicio, valorando el ajuste metodológico de dicho informe a la Guía de Evaluación, el grado de implicación y participación de los distintos agentes de la unidad y el grado de consenso en los resultados obtenidos.

1.2. Composición del Comité Externo. Justificación

El Comité Externo de Evaluación fue nombrado por el Consejo de Universidades en el mes de octubre del 2003, con la siguiente composición:

D^a Ma del Carme Gambús Picart, Presidenta. Directora del Área de Ciencias Jurídicas, Económicas y Sociales de la Universidad de Barcelona. Ha participado en el propio proceso de evaluación de la Biblioteca y en diferentes procesos de evaluación de distintos Servicios de Biblioteca.

D^a Soledad Carnicer Arribas, Bibliotecaria. Licenciada en Filología Hispánica. Directora de la Biblioteca Reina Sofía de la Universidad de Valladolid. Ha participado en el propio proceso de evaluación de su biblioteca.

D^a Helena Martínez Piñeiro, Experta en Evaluación. Directora del Servicio de Relaciones Institucionales e Internacionales de la Universidad Politécnica de Catalunya. Ha participado en el Plan Piloto del Consejo de Universidades de 1994 y en diferentes Comités de Evaluación tanto de titulaciones como de diferentes servicios de Biblioteca.

1.3. Plan de Trabajo. Incidencias

El Comité externo, fue nombrado por el Consejo de Coordinación Universitaria en octubre del 2003, sin embargo, por diversos motivos, la Universidad retrasó la fecha prevista y se puso en contacto con el Comité Externo en el mes de octubre de 2004 acordando las fechas de la visita y el calendario, que se concretaron de común acuerdo. Este retraso ha sido uno de los principales escollos de la evaluación ya que desde que se inició el proceso hasta la visita del Comité externo ha pasado demasiado tiempo, lo que tiene como consecuencia que el análisis de la situación que describe el informe no coincide, en muchas ocasiones, con la realidad que ha contrastado dicho comité en su visita.

El borrador del autoinforme se entregó a principios de noviembre, así como la documentación complementaria. Con posterioridad el Comité recibió el Programa-Calendario de actividades para su visita y el autoinforme definitivo. El Comité externo considera que hubo poco tiempo para analizar con detenimiento toda la documentación enviada.

Una vez recibida la documentación, cada uno de los miembros del Comité realizó su estudio previo de acuerdo con lo establecido en la Guía de Evaluación Externa.

Se valora positivamente la implicación institucional tanto del personal de los servicios generales como de las autoridades académicas en la acogida y acompañamiento del Comité Externo, quien se ha sentido atendido en todo momento y ha podido trabajar con comodidad y libertad.

La visita del Comité externo se considera poco difundida, lo que no favorece la asimilación de la cultura de la calidad en el entorno de la comunidad universitaria, carencia que se ha constatado de forma continua en las entrevistas.

El programa de audiencias y visitas ha sido valorado como demasiado denso y con pocos espacios para la reflexión del propio Comité externo. La evaluación de un servicio universitario tan grande y complejo como lo es el de Biblioteca resulta prácticamente imposible evaluarlo en un día y medio de trabajo, si se quiere ser exhaustivo en las visitas y poder trabajar las entrevistas de forma provechosa.

En la mayoría de casos se cumplió el horario prefijado en las entrevistas, sin embargo, llamó la atención el hecho de que no se convocara a ellas a personas sino a colectivos, lo que tuvo como consecuencia una baja participación, ya que el compromiso de los convocados es menor. También es un hecho a destacar que los colectivos entrevistados desconocían el proceso, su rol en aquella reunión y el objetivo de las mismas.

Las visitas a Bibliotecas fueron escasas, aunque estuvieron bien organizadas y permitieron apreciar un ambiente de trabajo positivo y voluntad de mejora de la calidad.

El Comité Externo de Evaluación se sintió en todo momento muy bien atendido tanto por el personal del Servicio de Biblioteca como por la Unidad de Calidad y las Autoridades Académicas, quienes han cumplido a todas las necesidades de información requeridas.

a. Presentación de la estructura del Informe

Este informe se ha redactado conforme a la estructura y contenidos que se establecen en la Guía de Evaluación Externa de los Servicios Bibliotecarios del II Plan de Calidad de las Universidades.

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2. ANÁLISIS DEL PROCESO DE EVALUACIÓN INTERNA

2.1. Sobre el proceso de autoevaluación

El CEE valora muy positivamente el compromiso institucional con los procesos de calidad y evaluación y la voluntad de asumir las propuestas de mejora que de ellos se desprendan, hecho que se ha confirmado por todos los colectivos entrevistados cuando se les ha preguntado sobre ello.

Se reconoce el apoyo de la Unidad de calidad, sin embargo, se echa en falta una formación específica en la evaluación de la Biblioteca.

El Comité externo, y la mayoría de las personas entrevistadas, consideran que el momento seleccionado para evaluar la Biblioteca no ha sido el más oportuno, ya que ha coincidido con un cambio en el modelo, y adicional y coyunturalmente, con un importante cambio en la plantilla del servicio, lo que ha significado que muchos de los cambios que se están llevando a cabo no estén consolidados y que algunos de los proyectos sean en este momento deseos aún no llevados a la práctica.

El proceso, en general, se considera excesivamente largo, por lo anteriormente expuesto, lo que da como resultado un informe poco ajustado a la realidad, ya que a veces se habla de un pasado, otras de un futuro y, en pocos momentos, se refleja la situación actual por no estar consolidados o ejecutados los proyectos.

2.2. Realización del proceso. Recogida de Información

La composición del Comité Interno de Autoevaluación ha sido representativa, correctamente formado, integrado por personas motivadas que se han organizado eficazmente en subcomités realizando una tarea que les ha resultado satisfactoria. Se valora muy positivamente el grado de implicación y entusiasmo y el esfuerzo realizado por todo el personal implicado en el proceso, si bien este sentimiento hace que en determinados momentos se soslayen los elementos negativos o no se analicen en profundidad las dificultades tanto en la implantación como futuro desarrollo del nuevo modelo diseñado.

Hay que remarcar, sin embargo, que el proceso de autoevaluación no fue suficientemente anunciado y resultó, en gran medida, desconocido por la comunidad universitaria. Se detectó, en los distintos colectivos, una falta de familiaridad con la cultura de la calidad y evaluación en la Universidad.

La información manejada fue abundante, aunque el Comité externo considera que las Universidades con las que se realizan comparaciones a lo largo del informe no se han elegido obedeciendo más que al criterio del número de alumnos, siendo éste poco representativo tomado de forma exclusiva.

Se evidenció una crítica generalizada al proceso técnico de interpretación de las encuestas, hecho que alargó la evaluación de forma innecesaria y perjudicial para el proceso.

2.3. Participación en la autorreflexión interna

Si bien el CAI trabajó muy cohesionadamente y con un alto grado de participación de todos sus componentes, se detecta una baja participación en el proceso más allá de este comité, a pesar de que el personal de biblioteca expresó claramente que pudo, en todo momento, participar en el proceso.

No obstante, una explicación más detallada del funcionamiento del comité y los subcomités hubiese facilitado la comprensión del informe al Comité externo.

2.4. Redacción del Informe

El autoinforme es metodológicamente bueno, está bien estructurado, es equilibrado y se ajusta perfectamente a la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Plan de Calidad de las Universidades, todo lo cual ha facilitado la labor de este CEE, aunque se considera demasiado descriptivo en cuanto a datos y poco valorativo y analítico por lo que respecta a opiniones y juicios de valor.

2.5. Contenido del autoinforme

Como se ha dicho, su lectura se ve dificultada por el hecho de que pocas veces está reflejando la realidad existente, la que se ha podido comprobar en la visita, sino que su análisis mezcla una situación que ya es inexistente con el proyecto que se está poniendo en marcha y sobre el que se constata un gran consenso para llevarlo a cabo.

En cuanto a la tabla de propuestas de mejora, hay que resaltar que resulta obsoleta, ya que algunas de ellas se han terminado, otras están en proceso de conseguirse y alguna ha dejado de tener sentido, por lo que se recomienda su revisión y su actualización.

3. VALORACIONES DEL COMITÉ

3. VALORACIONES DEL COMITÉ

3.1. El Servicio de Información Bibliográfica y Documental y su integración en el marco de la Institución

3.1.1. El Servicio de Información Bibliográfica y Documental en el contexto de la Universidad de Alicante

Desde el momento de su creación en el año 1988, el Servicio de Información Bibliográfica y Documental, denominación que se da al conjunto de Bibliotecas de centro existentes desde los inicios de la Universidad, pone de manifiesto y así lo ha constatado en las diversas reuniones que este Comité ha mantenido tanto con las autoridades académicas, gerencia y diversos colectivos de la institución, que se trata de un servicio valorado que se quiere potenciar como parte importante de la Universidad.

La definición que del servicio encontramos en el Estatuto de la Universidad, aprobado en marzo de 2004 (D. 73/2004) ***“La Biblioteca de la Universidad de Alicante, como elemento esencial para el aprendizaje, la docencia y la investigación, tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los fines de la Universidad. A estos efectos la Universidad dotará a la Biblioteca de los medios necesarios para el adecuado cumplimiento de su función y para la satisfacción de las necesidades derivadas del aprendizaje de los estudiantes y de la formación del personal de la Universidad”*** pone de manifiesto la voluntad de la Universidad de dotarse de un Servicio de Información Bibliográfica y Documental eficaz y totalmente acorde con la visión de la biblioteca como elemento básico y fundamental para el correcto desarrollo de la docencia y la investigación..

El hecho de que no exista un Plan Estratégico de la Universidad hace que tampoco exista uno explícito para el Servicio de Información Bibliográfica y Documental, sin embargo a partir del año 2001 el equipo rectoral trazó las líneas de una nueva política bibliotecaria y diseñó un nuevo organigrama, con la clara finalidad de dar mayor importancia al servicio haciéndolo más efectivo, replanteando objetivos y marcando líneas de actuación tendentes a conseguir mayor eficiencia y eficacia.

La UA ha optado por una estructura del Servicio, basada en las Bibliotecas de Centro, como unidades funcionales y unos servicios generales que actúen como garantes de la unificación de los distintos procesos y permitan conseguir una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los mismos

Sin embargo es necesario reforzar el concepto de Servicio único insistiendo en la armonización de los procesos y servicios aplicables en todos los centros, respetando siempre la especialización de cada uno de ellos.

Los fondos bibliográficos de los distintos Departamentos, indudablemente mejor controlados con la nueva estructura deberían, paulatinamente y siempre estableciendo la normativa de uso que se considere más conveniente para facilitar la investigación, al fondo general bibliográfico del centro.

3.1.2. La Biblioteca en relación con la Docencia

La biblioteca tiene como misión y así lo proclama el Estatuto de la UA facilitar el acceso y difusión de los recursos precisos para el aprendizaje y la docencia, en este aspecto cabe resaltar el esfuerzo realizado para disponer y mantener al día la bibliografía recomendada, en este campo el personal bibliotecario ha conseguido un altísimo grado de participación del personal docente y ha establecido un buen sistema de comunicación que facilita la disponibilidad de la bibliografía recomendada y la cantidad de ejemplares de cada título que se considera conveniente.

Es muy importante y debe resaltarse como un dato muy positivo, el inicio, a partir del 2003, de la participación de la Biblioteca en las convocatorias de proyectos de “Diseño de Materiales Docentes” del Secretariado de Innovación Educativa, que posiciona al servicio en la línea de un auténtico CRA.

La relación con el personal docente ha mejorado notablemente con la reactivación de las Comisiones de Usuarios a través de las cuales todo el personal puede hacer llegar sus necesidades al Servicio y este, a su vez difundir sus prestaciones.

Es evidente una mejora en la relación del SIBID con el personal docente, sin embargo este es un campo en el que hay que seguir trabajando, mejorando la intercomunicación para conseguir que el nuevo concepto de biblioteca universitaria, como Centro de Recursos para el Aprendizaje se convierta en una realidad.

Convendría replantearse el tema de la formación de usuarios, dada la escasa atención que merecen las actuaciones llevadas a cabo en este sentido, hasta ahora, quizás un buen camino a seguir sería la creación de tutorías o cursos de formación accesibles a través de la página web.

3.1.3. La Biblioteca en relación con la Investigación

El SIBID no cuenta con un programa específico de “Atención al Investigador”, que permita dar una atención diferenciada a este

personal, y que este Comité cree sería recomendable, sin embargo son varias las acciones concretas llevadas a cabo para mejorar esta relación.

El servicio de préstamo interbibliotecario, el mejor valorado de todos los servicios ofrecidos, es conocido y utilizado con satisfacción por la mayoría de investigadores que lo consideran su mejor herramienta de trabajo.

La gestión económica del presupuesto para bibliografía especializada ha mejorada y junto a la Normativa de Adquisiciones de Publicaciones Periódicas y Bases de Datos, en cualquier soporte, permiten dar una mejor respuesta a las necesidades de los investigadores y alumnos de tercer ciclo.

La oferta de servicios a distancia está muy bien valorada, sería aconsejable seguir trabajando en este campo y mejorar la página web, haciéndola más amigable y ampliando sus contenidos.

La acción sobre los fondos bibliográficos de los Departamentos ha sido importante y representa una mejora substancial respecto a la anterior situación ya que facilita la disponibilidad de los mismos y garantiza su control pero esa primera actuación debería culminar, a juicio de este Comité, con la integración física de los mismos en el fondo bibliográfico de la biblioteca de centro correspondiente, lo que ayuda a racionalizar el gasto, evitando duplicados y mejora la gestión de la colección.

Es muy importante la voluntad expresada de crear la figura del bibliotecario temático, si entendemos como tal el bibliotecario que se relaciona directamente con el personal académico de una área de conocimiento específico, llevando a cabo todas las tareas que le son propias y además participa en la selección de documentos y recursos de información de interés para el área temática, elige las herramientas que facilitan el uso de los recursos de información más complejos, detecta las necesidades de formación de los usuarios de su área y les proporciona esa formación, asesorando al personal investigador en los temas de información especializada.

3.1.4. Mecanismos de Comunicación entre el SIBID y sus usuarios

La Comisión Central de Usuarios y las Comisiones de Usuarios de las Bibliotecas de Centro son las vías principales de comunicación entre el Servicio y sus usuarios, y su valoración actual es positiva. Al margen de estos mecanismos formales existen otros menos normalizados y más directos que aportan conocimiento sobre las necesidades del usuario y conocimiento del grado de satisfacción o insatisfacción de los mismos sobre el Servicio, sin embargo el campo de la intercomunicación y la información debería reforzarse para dar a conocer más y mejor todas las posibilidades que se ofrecen

especialmente a los alumnos, cuya percepción de la Biblioteca, por lo que se ha podido detectar en las audiencias, no va más allá de la de una sala de estudios y el servicio de préstamo.

Sin duda, la mejor herramienta de comunicación de la que dispone el SIBID es la página web como lo demuestra el uso que de ella se hace, por ello es recomendable seguir trabajando, como ya se está haciendo en la mejora de su diseño y contenido.

3.2. Procesos y comunicación: organización

3.2.1. Organización

Lo primero que hay que destacar, como ya se ha indicado anteriormente es el reciente y profundo cambio realizado en la estructura organizativa del Servicio, dificultando en cierta medida la valoración de este aspecto. El SIBID está en un momento de profunda transformación, hacia un nuevo modelo de Biblioteca, en el que, contando con unas unidades centrales, se reconoce la Biblioteca de centro como unidad funcional, y la existencia de bibliotecas departamentales. A esto se añade una doble dependencia, académica y administrativa, a través de la creación de Secretariado de Información Bibliográfica y documental, dirigido por personal docente.

Cada uno de estos aspectos merece una especial atención:

Cambio en la estructura organizativa

Este reciente cambio conlleva que no pueda ni deba evaluarse la situación anterior y el escaso tiempo transcurrido impide analizar proyectos que aún no se han puesto en marcha. Se constata un importante grado de implicación por parte tanto del equipo directivo de la UA como de todo el personal implicado en el proceso, pero esto ha supuesto que en determinadas ocasiones en el Autoinforme se minimicen los aspectos negativos o incluso figuren como realidades lo que es simplemente una expresión de deseos.

El CEE considera necesario un documento escrito que refleje los objetivos, a corto y medio plazo, del SIBID, indicando sus líneas de actuación, que pudiera suplir en cierta medida la inexistencia de un plan estratégico propio. En el caso de abordar un Plan estratégico, debería incluirse y ser completamente acorde con el de la universidad, tampoco existente en estos momentos.

Sería recomendable asimismo adaptar el organigrama a la realidad y mantenerlo actualizado de forma continua (más en pleno proceso de cambio), así como, mediante una mayor difusión, lograr un mejor conocimiento del mismo tanto entre el personal del servicio como entre toda la comunidad universitaria. De la misma manera, el Reglamento vigente, completamente obsoleto, debe ser reformado y

adaptado a los nuevos estatutos y a la nueva estructura para su posterior difusión

Bibliotecas de centro

Reconociendo la aceptación y el correcto funcionamiento del modelo de biblioteca basado en las Bibliotecas de centro, en su consideración como unidades funcionales, y en su autonomía, se detectan tres aspectos claves en los que es necesario incidir en cualquier plan de mejora que se pretenda llevar a cabo:

- refuerzo de la percepción del SIBID como servicio único, con una política y objetivos comunes,
- fortalecimiento de las Unidades centrales como órganos de definición y normalización de procesos. Para ello sería de gran ayuda la existencia de Grupos de mejora transversales,
- mejora de las relaciones entre las Unidades centrales y las Bibliotecas de centro, claramente percibidas de diferente manera por ambos colectivos, como se desprende de los resultados de la encuesta.

Junto a ello, la figura del bibliotecario temático, pieza esencial de las bibliotecas especializadas se anuncia como una realidad todavía no conseguida, y apenas esbozada sobre el papel.

Bibliotecas de departamento

Se debe tener en cuenta que su reconocimiento y su regularización, nunca referida a los meros depósitos de fondos sin control sino con una serie de condiciones previas, ha sido una acción decidida y valiente y un claro compromiso con la realidad. Sin, embargo, el CEE considera que sería preferible dirigir los esfuerzos a conseguir la total integración de estos fondos en sus correspondientes bibliotecas de centro, garantizando con las medidas necesarias, el conocimiento y uso de este material por parte de todos los usuarios interesados.

Doble dependencia académica y funcional

Parece claro que, a pesar de los recelos que pueda suscitar a priori una dirección docente, en este caso concreto los resultados de esta doble dependencia han sido claramente beneficiosos para el Servicio, debido especialmente a la buena labor de puente de los dos Directores académicos del Secretariado, reconocida unánimemente y que ha supuesto un claro acercamiento al profesorado, y una mayor implicación del mismo en su biblioteca.

Concretamente con la mejora de las relaciones entre la biblioteca y sus principales usuarios, el personal docente, se ha dado un importante paso adelante en el cumplimiento del objetivo del servicio de integrarse en las actividades académicas como soporte y recurso necesario para satisfacer las necesidades de información científica de la UA.

3.2.2. Procesos

A pesar de la importante labor desarrollada en este aspecto por las unidades centrales, todavía faltan muchos procesos por definir y por normalizar. Como el propio Informe de Autoevaluación reconoce, no existen suficientes manuales de procedimiento, de hecho los únicos manuales citados no son tales (por ejemplo, la Memoria anual) sino documentos de trabajo o manuales de uso de los diferentes módulos del sistema de gestión utilizado UNICORN. Sería necesario la documentación por escrito de todos los procesos, para lo cual sería de gran ayuda organizar, con un responsable para cada uno de ellos y presencia de implicados con diferentes puntos de vista, grupos de trabajo transversales.

3.2.3. Comunicación

Los cauces de comunicación interna establecidos, especialmente la Comisión técnica y la INTRANET (considerada por el 93'1 de los trabajadores una buena herramienta para la comunicación interna) se han demostrado eficaces para el logro de los objetivos propuestos, dando muy buenos resultados. El ambiente de trabajo y el grado de implicación del personal es bueno, por lo que debe por tanto, seguir trabajando en esta línea, ya que a pesar de esta positiva percepción, también hay una gran coincidencia en la necesidad de mejorar los canales existentes.

3.2.4. Servicios a los usuarios

En el Autoinforme sólo se mencionan los servicios a distancia, todos ellos ofrecidos a través de la página web, que también está terminando un proceso significativo de mejora y reforma. Se detecta por tanto un importante cambio en la prestación de los servicios, tradicionalmente presenciales, y la incorporación ya como herramienta habitual de trabajo, de nuevas aplicaciones informáticas y de herramientas telemáticas que facilitan en gran medida el acceso a la información.

3.3. Recursos

3.3.1. Personal

Se detecta un buen clima de trabajo y una excelente disponibilidad y para trabajar en la mejora de la calidad del servicio, si bien es cierto que la reciente incorporación de personal y los cambios estructurales, así como la escasez de tiempo para las visitas a los distintos centros de que ha dispuesto el Comité, no ha permitido una percepción general del sentir de todo el personal y de los posibles problemas de cada grupo.

La tipología y distribución del personal, en fase de adaptación a la nueva estructura, es, en principio correcta, si bien la plantilla sigue siendo, a pesar de las ampliaciones, escasa, para cubrir todas las necesidades. Se echa en falta, como en la mayoría de bibliotecas universitarias, personal técnico informático adscrito a la plantilla para dar el soporte necesario, ya que al depender en este aspecto de otro servicio falta agilidad y en consecuencia eficacia Cabe destacar el alto grado de cualificación del personal y la correcta definición de perfiles de los distintos puestos de trabajo.

Se considera recomendable actualizar el Catálogo de Puestos de Trabajo.

La política de promoción de personal viene dada por la Gerencia que en los últimos años ha aprobado el Reglamento de Selección, Promoción de Puestos de Trabajo y Carrera Administrativa del Personal, que facilita y especifica los criterios de promoción, Este Comité no ha podido hacerse cargo de la opinión que sobre el tema de promoción tiene el conjunto del personal ya que el porcentaje de respuestas de las encuestas es muy bajo y en la audiencia correspondiente hubo criterios muy dispares y escasa participación, debido, posiblemente, a la situación de cambio y reciente incorporación de gran parte del personal.

La falta de un plan específico de formación para el personal de biblioteca debería subsanarse lo antes posible ya que la continua evolución de su trabajo exige, cada vez más una formación continua y adaptada a las nuevas necesidades, cosa que solamente es posible hacer a partir de una planificación correcta.

3.3.2. Instalaciones

Como ya se ha dicho anteriormente este Comité no dispuso del tiempo necesario para realizar las visitas a los distintos centros.

Por lo que se refiere a la disposición de espacio, puestos de lectura y metros disponibles por usuario potencial, el SIBID de la UA está por encima de la media de REBIUN.

La disposición de espacios entre los centros es desigual así como la funcionalidad y adecuación de los mismos. Las diferencias en algunos casos son muy notables lo cual, inevitablemente, genera distintos grados de satisfacción o insatisfacción, no solo entre los usuarios, sino también entre el personal bibliotecario que encuentra mayores dificultades en uno u otro caso, para llevar a cabo con éxito, sus funciones.

El caso de la Biblioteca General como centro de recursos y servicios de carácter general, aun siendo el edificio más emblemático, presenta

serias deficiencias tanto en la distribución de espacios, y condiciones ambientales, como de mantenimiento general

Sería recomendable el trabajo conjunto de la Oficina Técnica de la UA y el personal de biblioteca para el estudio de proyecto de reforma del edificio que esta previsto con el fin de paliar las deficiencias detectadas.

Se detecta una clara voluntad de mejorar el conjunto de instalaciones sin embargo seria recomendable un plan de actuación general de acuerdo con el modelo elegido, que ayudase a realizar proyectos y acciones concretas en los distintos centros, en un tiempo determinado a la vez que atendiese correcta y sistemáticamente las necesidades de mantenimiento de las instalaciones .

Los espacios dedicados a trabajo del personal, son también muy desiguales según el centro en que están ubicados y a juicio de este CEE demasiado alejados y de difícil acceso para los usuarios, especialmente los alumnos, lo que no facilita la comunicación y difusión de los servicios y recursos de los que pueden disponer. Este CEE ha constatado en la audiencia con los alumnos, incluso los de tercer ciclo, un escaso conocimiento y por tanto uso de aquella ayuda que podrían obtener del personal bibliotecario

El equipamiento informático del SIBID está en fase de ampliación y varia también, según los centros, es elogiable el esfuerzo realizado en este aspecto y conviene seguir la política iniciada de dotar las bibliotecas de ordenadores y conexiones para portátiles.

En lo que se refiere a la innovación tecnológica la situación del SIBID es francamente buena y en este sentido tanto las encuestas como las audiencias reflejan un alto grado de satisfacción de los usuarios, especialmente docentes e investigadores. El incremento de Bases de Datos y acceso a distintos recursos electrónicos ha sido muy notable.

3.3.3 Fondos

La adquisición de fondos bibliográficos está regulada por una "Normativa de Adquisiciones (aprobada por el Consejo de Gobierno de 26 de febrero de 2003), que especifica como deben distribuirse los fondos bibliográficos entre las distintas bibliotecas y Departamentos y garantiza la pertinencia de los mismos. La colaboración con el personal docente a través de las Comisiones y el personal bibliotecario, es eficaz especialmente en el campo de la bibliografía recomendada.

La toma de decisión para la selección de fondos varia según el tipo de fondo, pero, en todos los casos se tienen en cuenta las necesidades explicitadas por los distintos tipos de usuario o las que detecta el propio servicio.

La política de compra de l servicio de adquisiciones, se basa en el equilibrio entre costo y rapidez en la recepción e integración del material en el catálogo.

Se detecta una falta de conocimiento del proceso analizado, por parte de los usuarios, lo que hace que sea menos eficaz de lo que podría ser, y por ello este CEE considera necesaria una mayor difusión del mismo, especialmente entre los alumnos, incluidos los de tercer ciclo.

La disponibilidad de fondos por centro es desigual así como su crecimiento y ello se debe a causas distintas, algunas históricas o funcionales, sin embargo las más importante, a nuestro juicio, y susceptible de mejora, es la atomización de las fuentes presupuestarias, ya que las aportaciones de los Departamentos y Grupos o Líneas de Investigación son, lógicamente muy dispares sin embargo la actual política de adquisiciones tiende a paliar desigualdades y racionalizar la distribución de los fondos lo cual será sin duda, beneficioso para la adecuación, cohesión y actualización de la colección.

El incremento, tanto en número de monografías por estudiante, como de publicaciones periódicas por profesor, es ascendente en los últimos cinco años y especialmente destacable la adquisición de recursos electrónicos de todas las áreas de conocimiento.

Se valora positivamente la atención dedicada a la creación de Nuevas Titulaciones para las que se arbitra una cantidad económica que fija la Comisión Central de Usuarios, y que se añade al presupuesto del centro correspondiente.

En este apartado se echa de menos una valoración comparativa del comportamiento del SIBID con el de otras bibliotecas universitarias de REBIUN y su posición en el mismo, que ayude al auto análisis.

3.3.4 Ingresos y gastos

Las fuentes de financiación del SIBID son, por una parte, el presupuesto asignado por la UA, de otra, el aporte vía Facultades y Departamentos y por último los ingresos que genera el propio servicio. Cabe destacar que ha pesar del evidente apoyo que la UA está dando al Servicio, el presupuesto asignado no alcanza las recomendaciones que establece REBIUN, 5% del presupuesto total ordinario de la Universidad, si bien tiende a ello como lo de nuestra el hecho de que en los últimos años se han incrementado constantemente, el gasto total por usuario y el gasto en adquisiciones por usuario.

3.4. Resultados

3.4.1. Satisfacción del usuario

Destaca como aspecto positivo la existencia de múltiples y diferentes cauces de comunicación con los usuarios, y todos ellos permiten conocer sus necesidades y opiniones y también detectar sus insatisfacciones. Entre todos ellos sobresalen, a pesar de su reciente creación y su poco tiempo en marcha las Comisiones de usuarios de las Bibliotecas de Centro, que permiten canalizar adecuadamente las peticiones generales de los usuarios.

Sin embargo, el instrumento central para la valoración de la satisfacción de los usuarios ha sido las encuestas realizadas con motivo de la Autoevaluación, encuestas que deberían realizarse periódicamente para conocer la evolución de la valoración del servicio y el grado de consecución de las mejoras emprendidas.

En estas encuestas se observa que el uso que se hace de la biblioteca, especialmente por los alumnos, es bastante elevado (más del 90 % lo utiliza una vez al mes o más), siendo un poco menor entre el PDI y descendiendo de forma clara cuando se trata del PAS. También es buena la valoración general, por encima de la media para todos los usuarios y especialmente para los estudiantes.

Respecto a uso y satisfacción sobre los diferentes aspectos sobre los que se pregunta en las encuestas, merece la pena remarcar:

- la valoración negativa que se hace de la adecuación de los fondos bibliográficos, especialmente de las publicaciones periódicas,
- la buena valoración de todos los servicios que se ofrecen, especialmente del préstamo a domicilio entre los alumnos y del préstamo interbibliotecario entre el personal docente e investigador, lo que demuestra su conocimiento, uso y aceptación,
- una percepción positiva sobre la información disponible sobre los servicios, excepto en el tema de la formación de usuarios, desconocida por un 80% de los estudiantes.

Pero si tenemos en cuenta la ignorancia manifestada por los usuarios en las audiencias públicas ante algunos procesos y servicios de la biblioteca, se constata una carencia de difusión de algunos servicios. De ahí la importancia de dar a conocer todos los servicios que se prestan entre todos los colectivos de usuarios, para lograr un mayor y mejor aprovechamiento de los mismos, y de las inversiones realizadas en ellos.

Para terminar, indicar que junto a esto, en el conjunto de todas las audiencias públicas realizadas se ha mostrado un grado de

satisfacción considerable con la biblioteca por parte de todos los usuarios.

3.4.2. Eficacia en la prestación del servicio

Se considera un buen punto de partida la comparación con las Normas y Directrices de REBIUN a pesar del tiempo transcurrido desde su redacción, 1997, ya que de esta manera se sitúa al SIBID dentro de un marco teórico comúnmente aceptado por las bibliotecas universitarias españolas. En este ámbito, muchas recomendaciones se cumplen ampliamente (horarios, préstamo, formación de usuarios...).

Sin embargo, sorprende que a la hora de la comparación del SIBID con otras bibliotecas universitarias se haya tomado un único criterio, y más aún que el elegido sea el número de alumnos, lo que es claramente insuficiente. Otros rasgos como la antigüedad, la existencia de varios campus, o el modelo de biblioteca hubieran aportado otros rasgos, igualmente válidos. Aún así se puede destacar como aspecto más positivo el alto puesto que ocupa el SIBID en la consulta de bases de datos por investigador y como punto más débil, el número de usuarios por personal, aspecto negativo hoy ya corregido con la ampliación de plantilla de los últimos años.

De los indicadores de actividad establecidos, destacan la tendencia clara hacia un mayor horario de apertura anual, especialmente durante los últimos años y el importante aumento, por otra parte común a la mayor parte de las bibliotecas universitarias españolas, tanto en las inversiones como en el aumento del uso de las bases de datos y recursos electrónicos de información.

3.4.3. Eficiencia en la prestación de servicios

En este criterio se trata de valorar el coste de la prestación de los servicios del SIBID y su evolución durante los últimos años, sobresaliendo de inmediato y de forma llamativa el elevado coste de la prestación de los servicios analizados (proceso de documentos, préstamo, usuario) y que ello no haya suscitado ningún tipo de análisis valorativo. Por ello parece claro insistir en la necesidad de establecer indicadores de eficiencia, y en realizar los estudios que permitan la racionalización y el aprovechamiento óptimo de los recursos disponibles.

El hecho de contar con una plantilla muy cualificada, explicación dada para justificar su elevado coste, debe entenderse como un punto fuerte, siempre y cuando repercuta en una mayor eficiencia de los servicios y la relación entre coste y resultados sea proporcional.

La ampliación de plantilla, de la misma manera que la importante inversión en adquisiciones de material, y en concreto de recursos

electrónicos, demuestra el enorme apoyo que el equipo de Gobierno de la universidad está prestando a su biblioteca y que debe tener su contrapartida en la consecución de los mejores resultados.

4. VALORACIÓN GENERAL

4. VALORACIÓN GENERAL

4.1. Principales puntos fuertes y débiles. Propuestas de mejora

Proceso de Evaluación

Puntos fuertes

- Compromiso institucional con la cultura de la calidad.
- Autoinforme metodológicamente correcto.
- Correcto apoyo del Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional en la preparación y ejecución de todo el proceso de autoevaluación.
- Buen trabajo del CAI

Puntos débiles

- Buen trabajo del CAI
- Revisión y actualización de las propuestas de mejora
- Falta de oportunidad en el momento de llevar a cabo la evaluación
- Proceso excesivamente largo que no facilita un informe ajustado a la realidad
- Falta de conocimiento, por parte de la Comunidad Universitaria, del proceso de evaluación
- Deficiente proceso técnico de la interpretación de las encuestas.
- Falta de priorización y valoración de las propuestas de mejora.

Propuestas de mejora

- Revisión y actualización de las propuestas de mejora

Planificación

Puntos fuertes

- Adecuada integración de la Biblioteca en el contexto de la Institución
- Comunicación fluida, a través de las de las Comisiones de Usuarios, entre el servicio y los usuarios. .
- Definición muy positiva de la Biblioteca en los Estatutos de la UA.
- Oferta de recursos electrónicos de información muy amplia y utilizada
- Participación del SIBID en la “proyectos de Diseño de Materiales Docentes”
- Existencia de un reglamento de Biblioteca, que debe actualizarse .

Puntos débiles

- Falta de Plan Estratégico explícito de la Biblioteca.
- Obsolescencia del Reglamento de la Biblioteca de acuerdo con el actual organigrama y servicios existentes.
- Dificultades de comunicación con los usuarios y difusión de los servicios que se ofrecen a los mismos
- Escaso conocimiento de la existencia y función de las Comisiones de Usuarios por parte de la mayoría de alumnos y un alto número de docentes.
- Idea parcial y un tanto obsoleta de la Biblioteca, sus recursos y servicios por parte de los alumnos.
- Bibliotecas de Departamento.
- Formación de usuarios

Propuestas de mejora

- Redacción de un Plan estratégico .
- Actualización del Reglamento
- Mejora de los canales de comunicación con los usuarios, especialmente los estudiantes
- Integración de los fondos de los Departamentos a las Bibliotecas de Centro
- Puesta en marcha de la figura del Bibliotecario Temático.
- Unificación de todos los procesos, potenciando la idea de servicio único.

Organización y Procesos

Puntos fuertes

- Postura decisiva y decidida hacia el cambio, apoyada por el equipo directivo de la UA, del SIBID y por los propios trabajadores.
- Buena relación con el profesorado y participación en algunos de los procesos (bibliografía).
- Buen ambiente de trabajo, buena motivación y destacada implicación de los trabajadores en la nueva política bibliotecaria del SIBID.
- Buen funcionamiento de los mecanismos de relación con el personal (Intranet, Comisión técnica) y con los profesores (Comisiones de usuarios de los centros).
- Difusión paulatina, a través de la página web y otros mecanismos, de la nueva estructura y de las reformas previstas.

Puntos débiles

- Escaso conocimiento por parte de trabajadores y usuarios de la nueva estructura, del organigrama vigente y de los servicios de la biblioteca.
- Inexistencia de identificación y definición de procesos y por tanto de los Manuales de procedimiento comunes.
- Reglamento obsoleto, y carencia de documentos escritos que reflejen los objetivos y líneas de actuación del Servicio.
- Desconocimiento y, por ello, escasa participación de los alumnos en las Comisiones de usuarios.
- Problemas de relación entre las Unidades centrales y las Bibliotecas de centro.

Propuestas de mejora

- Refuerzo de la percepción del SIBID como servicio único, y fortalecimiento de las Unidades centrales como órganos de definición y normalización de procesos.
- Definición de procesos y elaboración de manuales de procedimientos comunes a todas las bibliotecas y servicios.
- Integración de todos los fondos bibliográficos depositados en los Departamentos (con o sin reconocimiento) en sus correspondientes bibliotecas de centro.
- Puesta en marcha de grupos de trabajo transversales.
- Mejora de los cauces de comunicación interna, en especial de la INTRANET.
- Mejora de la difusión externa, dentro y fuera de la UA, de las actuaciones y servicios de la Biblioteca.

Personal

Puntos fuertes

- Gran disponibilidad del personal para mejorar el Servicio.
- Alto grado de cualificación de la plantilla
- Plantilla en expansión.

Puntos débiles

- Elevado número de personal contratado
- Situación de los grupos C y D
- Falta de personal informático en la plantilla de Biblioteca.
- Falta de un programa de formación específica para el personal de Biblioteca

Propuestas de mejora

- Actualización del Reglamento.
- Revisión de la Plantilla.
- Creación de un Plan de Formación específico para el personal bibliotecario.

Instalaciones

Puntos fuertes

- Esfuerzo de la institución para mejorar las instalaciones.

Puntos débiles

- Falta de funcionalidad en algunas instalaciones
- Deficiencias en instalaciones eléctricas, de los sistemas de climatización y seguridad.
- Se detecta, en general, falta de planificación conjunta entre el personal de biblioteca y el personal del servicio de obras en la creación distribución y racionalización de los espacios de acuerdo con las necesidades del Servicio, especificidad de los fondos y situación de los puntos de trabajo del personal.

Propuestas de mejora

- Mejoras en el mantenimiento, climatización y adecuación de las instalaciones.
- Adaptación progresiva y adecuada de las infraestructuras existentes a los servicios que se ofrecen y quieren ofrecer en un futuro.
- Plan de actuación para la mejora continua y sistemática de los espacios dedicados a biblioteca.

Fondos Bibliográficos

Puntos fuertes

- Correcto y eficaz proceso de decisión sobre la adquisición de fondos que garantiza la adecuación y calidad de los mismos, la existencia de la bibliografía recomendada y la adquisición y actualización permanentes de la bibliografía necesaria para los programas y líneas de investigación.
- Ritmo ascendente de adquisiciones en los últimos años.
- Incremento muy importante de Bases de Datos y otros recursos electrónicos.
- Dotación económica para las Nuevas Titulaciones

Puntos débiles

- Desigualdad en la dotación de los distintos centros.
- Falta de difusión de la Normativa de Adquisiciones entre los usuarios
- Excesiva dispersión de las fuentes de financiación.

Propuestas de mejora

- Mayor difusión de la Normativa de Adquisiciones, especialmente entre los docentes y PDI.
- Incremento del presupuesto hasta llegar al 5% del presupuesto general ordinario de la Universidad, recomendado por REBIUN

Resultados

Puntos fuertes

- Elevado grado de satisfacción de los usuarios, demostrado en las encuestas y en las audiencias públicas.
- Satisfacción con los servicios de préstamo (estudiantes) y de préstamo interbibliotecario (3^{er} ciclo y PDI).
- Elevada inversión en adquisiciones de recursos electrónicos, y aumento anual del mismo.
- Plantilla muy cualificada.
- Apoyo firme, en recursos económicos y presupuestarios del equipo de gobierno de la UA a la biblioteca.

Puntos débiles

- Desconocimiento de algunos servicios por parte de los usuarios, especialmente de los alumnos.
- Escasa difusión de los servicios prestados.
- Coste por procesos y servicios por encima de la media de REBIUN.
- Inexistencia de indicadores, que permitan medir la eficacia y eficiencia de los procesos y servicios así como establecer las medidas correctoras necesarias.

Propuestas de mejora

- Realización periódica de encuestas de uso y satisfacción de usuarios.
- Mayor difusión de los servicios que ofrece la biblioteca entre todos los colectivos de usuarios a los que pudiera interesar.
- Establecimiento, y actualización continua, de mecanismos de recogida de datos y de indicadores de que permitan conocer la eficacia y eficiencia de los servicios.

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

5. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

El Comité de Evaluación Externa quiere destacar la excelente acogida que la UA le ha dispensado, proporcionándole todos los recursos necesarios para llevar a cabo su trabajo. Así mismo quiere hacer especial mención de la acogida por parte del Rector, el Vicerrector de Investigación y la Unidad Técnica de Calidad.

- El Comité de Evaluación Externa valora muy positivamente el esfuerzo realizado por el SIBID para llevar adelante el proceso de autoevaluación.
- El Comité de Evaluación Externa quiere dar la enhorabuena a todos los implicados en el proceso de evaluación por el ambiente cordial y la fluidez con que se ha desarrollado el mencionado proceso.
- Finalmente el Comité de Evaluación Externa agradece las atenciones recibidas durante su visita y se pone a disposición de los responsables del proceso para cualquier aclaración sobre este informe que desee, contribuya eficazmente en la mejora del Servicio de Biblioteca de la UA.

Febrero 2005